

入札監理小委員会における審議結果報告  
「総務省 LAN システムの更新整備及び運用管理業務」  
（総務省 LAN システムの運用管理及び受付窓口業務）

総務省 LAN システムの更新整備及び運用管理業務（総務省 LAN システムの運用管理及び受付窓口業務）について、当該民間競争入札実施要項（案）を入札監理小委員会において審議したので、その結果を以下のとおり報告する。

## 1. 事業の概要

### （1）事業の概要

総務省 LAN の提供するサービスや LAN 端末・ソフトウェアの操作等に関する職員等からの問合せに関する運用管理業務及び職員等からの問合せを受け付けるコールセンター・ヘルプデスク業務である。

・市場化テスト3期目

第1期	平成24年6月～平成29年3月（4年10ヶ月間）
第2期	平成28年4月～令和3年3月（5年間）
第3期	令和2年10月～令和7年3月（4年6ヶ月間） ・更新整備及び保守・運用業務（令和2年10月～7年3月） ・運用管理及び受付窓口業務（令和3年10月～7年3月）

### （2）選定の経緯

平成23年度公共サービス改革基本方針において選定

## 2. 事業の評価を踏まえた対応

（1）前回の民間競争入札実施業務（平成28年度業務）に対する委員からの指摘及び総務省評価を踏まえ、必要な検討がなされているか。

### 【論点】

- 競争性の確保
- 業務内容の見直し

### 【対応】

- 調達を2件に分割
  - ・総務省 LAN システムの運用管理及び受付窓口業務 → 今回実施要項案（前回実施要項済→総務省 LAN システムの更新整備及び保守・運用業務）
  - ・関連事業者との作業範囲の明確化（資料2-2、95頁等）
- 第2期で競争性の確保のために改善した内容を継続

- ・ 現行業者からの引継ぎ及び本請負期間満了の際の引継ぎの明確化  
(資料 2-2、9 頁等)
  - ・ 入札参加者に対する資料閲覧を入札公示前及び入札説明会後の 2 回実施  
(資料 2-2、14 頁等)
- (2) 上記以外の主な実施要項等の変更点について
- 入札参加資格の見直し (A 又は B→A、B 又は C) (資料 2-2、12 頁等)
  - 総合評価基準の総合評価点の見直し (資料 2-2、16~17、58~69 頁)
    - ・ 価格点の配分：技術点の配分=1,000 点：3,000 点 (前回 1,100 点：1,100 点)
    - ・ 技術点=基礎点+加点 200 点+2,800 点 (前回 100 点+1,000 点)
  - 作業要員の作業場所の一部緩和 (資料 2-2、103 頁)
    - ・ 作業場所は原則本省内としているが、条件付 (セキュリティ対策を示した書面を提出し、事前に主管課の承認を得ること) で、他の場所で作業を行うことを認めている。

### 3. 落札者決定の評価基準

適切な方法、具体的な評価基準か。(資料 2-2、16~17、58~69 頁)

### 4. 情報の開示

民間事業者が事業内容、業務量を把握できる内容か。(資料 2-2、31~57 頁等)

### 5. 実施要項 (案) の審議結果について

#### 【論点】

総合評価基準の評価方法の価格点と技術点の配分が 1：3 と高くなっているが、技術点の配分を高くしたことで、総務省が事業者を求める提案の内容や新規事業者が参入出来るような評価項目及び配点に修正する必要がある。

#### 【対応】

総合評価基準及び対応表の「評価ポイント」の欄に、総務省が事業者を求める具体的な技術的提案や運用方法提案の内容を記載し、新規事業者が参入出来るように修正。(該当箇所 資料2-2、68~69頁)

○修正した評価項目及び評価ポイントの内容【具体的な加点項目 (例)】

- ・ 第 3 1 (1) 運用管理
  - 〈技術的提案〉 問合せ内容を管理するための CRM を提案すること
  - 〈技術的提案〉 問合せ状況を可視化するための CTI を提案すること

- 〈技術的提案〉 問合せ対応を効率化するためのサポートチャットボットなどを提案すること
- 〈運用方法提案〉 運用管理業務に関して主管課や保守・運用事業者と連絡頻度・調整時間を軽減するための効率的な業務フローなどを提案すること
- 〈運用方法提案〉 継続的な業務改善のための具体的な施策を提案すること
- ・ 第3 1 (2) 受付窓口
  - 〈技術的提案〉 受付窓口への電話連絡手段を提案すること
  - 〈運用方法的提案〉 受付窓口業務に関して利用者満足度を向上させるための具体的な施策を提案すること
- ・ 第3 1 (3) プロジェクト管理
  - 〈運用方法的提案〉 実践的で効果的なプロジェクト管理手法を提案すること
- ・ 第2 成果物の範囲、納品期日等
  - 〈提案〉 実施計画書及び実施要領を案として具体的に提案すること
  - 〈運用方法的提案〉 実施要領等の継続的な更新のための具体的な施策を提案すること
  - 〈運用方法的提案〉 報告書及び改善策検討報告書に記載する内容を具体的に提案すること
- ・ 第5 作業の実施体制・方法に関する事項
  - 〈提案〉 運用管理業務を行う要員又は体制は、総務省LANと同等の基盤システムの運用に精通したものであることを具体的に提案すること

## 6. パブリック・コメントの対応について

令和2年10月29日から11月17日までパブリック・コメントを行ったが、4者から誤字等の指摘があったが、内容については特段の修正等を要する意見等はなかった。

以上